



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ECO ROSO RESTO DI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

ALVAN NURUL HIDAYAT

NIM 2010 - 11- 067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA ECO ROSO RESTO DI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui

Ketua Program Studi



Noor Azis, SE, MM
NIS. 0610701000001179

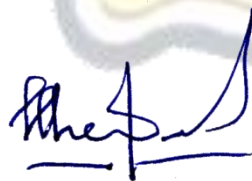
Pembimbing I



Dr. Supriyono, SE, MM
NIS. 0610701000001176

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus



H. Mochamad Edris, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

Pembimbing II



Noor Azis, SE, MM
NIS. 0610701000001179



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Cukuplah Allah SWT penolong bagi kami dan Dia sebaik-baiknya pelindung"(QS. Ali Imran 173)

Jadilah kamu yang mengajar atau belajar atau pendengar (mendengar orang mengaji) atau pecinta (mencintai ilmu) dan janganlah engkau jadi orang kelima (artinya tidak mengajar, tidak belajar, tidak suka mendengar pengajian dan tidak mencintai ilmu), maka kamu akan hancur (H.R. Baihaqi)

PERSEMBAHAN :

- ❖ *Untuk kedua orangtua tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan*
- ❖ *Saudara-saudaraku tersayang*
- ❖ *Serta teman-teman, kekasih, dan sahabat-sahabatku*
- ❖ *Untuk Almamater UMK*

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ECO ROSO RESTO DI KUDUS ”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Universitas Muria Kudus
2. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Supriyono, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Noor Azis, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Rudi Wijaya selaku pemilik Eco Roso Resto yang telah meluangkan waktu untuk membantu pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ayah, Ibu, kakak - adikku yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat-sahabatku seperti Adi Lukman Soleh, Suparno, dan Wisnu Adi Sasongko yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Amien*.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 14 Agustus 2014

Penulis,

Alvan Nurul Hidayat
NIM 2010-11-067

ABSTRAKSI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI
PROGAM STUDI MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI
PROGAM STRATA 1
SKRIPSI 2014

- A. Nama : Alvan Nurul Hidayat
B. Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA ECO ROSO
RESTO DI KUDUS.
C. Jumlah Halaman : Permulaan xiv, Isi 89, Tabel 14, Gambar 3
D. Isi Ringkasan :

Persaingan di dunia bisnis sekarang sudah semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh pelaku bisnis kuliner seperti Eco Roso Resto. Banyak usaha-usaha sejenis yang bermunculan dengan ciri khas masing-masing. Agar konsumen merasa puas dan tidak berpindah ke tempat lain, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Secara khusus, penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen Eco Roso Resto di Kudus. Penelitian ini menguji tiga variabel independen yaitu harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan metode terhadap 96 konsumen Eco Roso Resto yang diperoleh dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, setelah itu dilakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi Uji Validitas dan Realibilitas, Analisis Regresi Berganda, pengujian hipotesis melalui Uji t dan Uji F serta analisis Koefisien Determinasi (R^2).

Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0.022 + 0.244X_1 + 0.248X_2 + 0.219X_3$$

Dimana variabel kepuasan konsumen (Y), variabel harga (X_1), variabel kualitas produk (X_2), dan variabel kualitas pelayanan (X_3). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa tiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen. Kemudian melalui Uji F dapat diketahui bahwa variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memang layak untuk menguji variabel dependen kepuasan konsumen. Angka Adjusted R Square sebesar 0.542 menunjukkan bahwa 54.2% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 45.8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

E. Daftar buku yang digunakan : 19 (Tahun 2002-2014)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama Alvan Nurul Hidayat, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Eco Roso Resto Di Kudus”** adalah hasil tulisan sendiri. Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang diambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, diakui seolah - olah sebagai tulisan sendiri, tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang disalin, tiru, atau yang diambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik di sengaja maupun tidak, dengan ini menyatakan menarik skripsi yang diajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah - olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal terima.

Kudus, Agustus 2014

Yang membuat pernyataan,

(ALVAN NURUL HIDAYAT)
NIM 2010-11-067

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Harga.....	10
2.1.1. Pengertian Harga.....	10

2.1.2. Strategi Penetapan Harga	13
2.1.3. Tujuan Penetapan Harga	16
2.2 Kualitas Produk.....	18
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	18
2.2.2. Dimensi Kualitas Produk	21
2.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.4 Kepuasan Konsumen	28
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.4.2. Unsur-unsur kepuasan Pelanggan	32
2.4.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.5 Hubungan Antar Variabel	35
2.5.1. Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen	35
2.5.2. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen ...	37
2.5.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	38
2.6 Penelitian Terdahulu	39
2.7 Kerangka Pemikiran.....	43
2.8 Hipotesis.....	44

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	45
3.2. Variabel Penelitian	45
3.2.1. Definisi Operasional.....	45
3.2.2. Jenis Variabel Penelitian	47

3.3.	Jenis dan sumber data.....	48
3.4.	Populasi dan Sampel	49
3.5.	Pengumpulan Data	51
3.6.	Uji Instrumen	52
3.7.	Pengolahan Data.....	53
3.8.	Analisis Data	54
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	54
3.8.2.	Analisis Data Kuantitatif	54
3.8.3.	Analisis Statistik.....	55
3.8.3.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.8.3.2.	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	55
3.8.3.3.	Uji Parsial (Uji t).....	56
3.8.3.4.	Koefisien Determinan (R^2).....	57

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	58
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	60
4.2.	Gambaran Umum Responden	61
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden.....	61
4.2.2.	Umur Responden	62
4.3.	Deskripsi Data Penelitian.....	63
4.4.	Uji Instrumen Penelitian	66
4.4.1.	Uji Validitas Instrumen	66
4.4.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	71
4.5.	Hasil Analisis Statistik	72

4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.5.2. Uji t.....	74
4.5.3. Uji Statistik F.....	76
4.5.4. Koefisien Determinasi	77
4.6. Pembahasan.....	78
4.6.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	78
4.6.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
4.6.4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Keluhan Konsumen Eco Roso Resto tahun 2013	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
4.3 Statistik Deskriptif.....	64
4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	67
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	68
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	69
4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	70
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	71
4.9 Hasil Regresi linier Berganda.....	72
4.10 Hasil Uji t	74
4.11 Hasil Uji Statistik F.....	76
4.12 Hasil Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahapan Proses Penetapan Harga	14
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	43
4.1 Struktur Organisasi Eco Roso Resto.....	60

